

2011 : Ca commence mal !

L'année est à peine commencée qu'elle s'annonce tendue.

Si 2010 s'était clôturée sur la tentative de pression faite par **WEBHELP** à l'encontre du Délégué Syndical CGT, en 2011 c'est **ACTICALL** qui reprend le flambeau en tentant d'intimider notre Déléguée Syndicale Centrale suite à la diffusion dans la presse d'un article contestant les bons chiffres sociaux présentés par l'entreprise. Bel exemple pour deux entreprises labellisées.

Concernant ce fameux « label », celui-ci a fini par perdre le peu de crédibilité qu'il pouvait encore lui rester, avec la labellisation, le 20 janvier 2011, de la société **EURO-CRM** dont le plus grand exploit social est de respecter le code du travail. Un « label » dont il fût question lors du Forum Social Mondial à Dakar.



Autre grande preuve du côté social des employeurs du secteur et notamment de leur syndicat, le **SP2C**, celui-ci a écrit au **Ministère du travail** pour s'opposer à l'extension de l'accord salaires signé au niveau de la branche.

Et comme toutes ces mauvaises nouvelles ne suffisaient pas, les salariés de **TRANSCOM** ont appris le démantèlement partiel de leur entreprise avec la vente à **ARVATO** du site Tulle et à **B2S**

celui de Roanne. Cela n'augure rien de bon pour les salariés tant pour ceux transférés que pour ceux restant. Comment cette entreprise, en difficulté financière, pourra-t-elle continuer à vivre ? Et comment les repreneurs rendront-ils profitables ce qui ne l'est pas à l'heure actuelle ? Simplement en taillant dans les effectifs et dans les conditions de travail.

Heureusement qu'une lueur d'espoir nous vient de l'autre côté de la Méditerranée. Le peuple tunisien et égyptien nous a démontré que seule la mobilisation unitaire du plus grand nombre peut faire avancer les revendications portées. Nous en rêvons une de même ampleur en France.

Xavier BUROT

Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

Bulletin trimestriel
édité par la coordi-
nation fédérale des
centres d'appels

Rédacteur en chef :
Xavier BUROT

Syndicats
membres de la
coordination :
Téléperformance,
Arvato, B2S, Acti-
call, Armatix, CCA
International, Cen-
trapel, IMA Techno-
logies, Laser Con-
tact, etc.



Le 26 septembre de cette année se tiendra le **9^e Congrès** de notre Fédération. Cela sera un grand moment de démocratie syndicale où nous débattons de notre orientation et des revendicatives que nous porterons dans les 4 années à venir, et de l'évolution de notre organisa-

Discutons de notre renforcement

tion pour mieux répondre aux exigences des syndiqués mais aussi des salariés afin que nous soyons le plus à même de les défendre au mieux de leurs intérêts.

Que vous soyez ou non syndiqué, ce congrès est aussi le votre, car il va donner le ton

CGT pour les années futures. Nous invitons donc à venir en discuter avec les élus **CGT** de votre entreprise, ou à défaut avec ceux de l'Union Locale la plus proche. Ensemble construisons un avenir plus solidaire et plus respectueux des êtres humains.

Label de Répression Syndicale !



Début décembre 2010, la société **WEBHELP**, membre du **SP2C** et titulaire du « **Label Social** », a mis en œuvre une procédure disciplinaire et déposé une plainte pénale pour diffamation à l'encontre du Délégué Syndical **CGT** et secrétaire du CHSCT de son site de Caen.

Officiellement, il lui était re-

proché des propos inscrits sur la page **FACEBOOK** de la **CGT-WEBHELP**.

Officieusement, c'est surtout l'enquête du CHSCT en cours sur le suicide d'une salariée en télétravail que l'entreprise voulait étouffer.

Dans un grand élan de solidarité, de nombreuses bases syndicales ont indiqué à la direction de cette entreprise, ce qu'elles pensaient de ses méthodes.

Cela a semble-t-il jouer dans l'établissement de la sanction

qui s'est transformée en une mise à pied de 5 jours au lieu du licenciement prévu initialement. L'action devant le tribunal pénal reste malheureusement toujours d'actualité.

La répression syndicale est apparemment un sport très pratiqué au sein de cette entreprise qui a licencié, au Maroc, le représentant syndical en place ; qui a tenté, plusieurs fois, de faire de même avec la DS en place Saint-Avold.

Tout cela est-il bien social ?

« Nous souhaitons associer une dimension sociale, à ce business, qui manquait cruellement dans le milieu des centres d'appels »
Dixit Laure GERADON DE VERA DG de MKT SOCIETAL
(RelationClientmag.fr)

Les forçats des centres d'appels !

Après le galop d'essai tenté en 2008 par **WEBHELP** (Cf. **NE COUPEZ PAS n°2** - Septembre 2008), voici que le principe d'installation de centres d'appels dans des prisons s'industrialise avec l'arrivée d'un nouvel acteur : **MKT SOCIETAL**. Celui-ci a ouvert un plateau fin 2010, et prévoit l'ouverture d'un autre début 2011, au sein de centres pénitentiaires d'Ile-de-

-France.

Loin de nous l'idée de vouloir interdire toute possibilité pour les détenus d'exercer une activité rémunérée ou d'obtenir une formation leur permettant une réinsertion sociale après la fin de leur peine.

Mais cette situation nous inquiète à plusieurs titres. Par l'incidence de cette nouvelle concurrence à bas coût, non

soumise aux obligations du droit social, sur le reste du secteur déjà fortement mis à mal par les délocalisations.

Et par les conséquences sanitaires de la mise en place d'une activité ayant de forts risques psychosociaux dans un environnement extrêmement anxiogène qu'est le milieu carcéral.

Avec la **CGT Pénitentiaire**, nous surveillerons cela !

Opération 118 318, Sévices Clients



Le 17 novembre 2010, est sortie en salle le premier film humoristique portant sur les centres d'appels.

Celui-ci a été produit et co-scénarisé par **Manuel JACQUINET** qui a pendant

10 ans dirigé une entreprise de conseil en centre d'appels. Il parle donc d'un sujet qu'il connaît bien. Pour autant, malgré quelques scènes qui sentent le vécu, son film fait appel à tous les vieux clichés qui courent sur le secteur, sauf un : celui de l'exploitation des salariés qui dans le film sont livrés à eux même.

C'est d'ailleurs, cette relative indépendance qui sauvera le centre d'une fin annoncée.

En conclusion, nous reprendrons celle du **CANARD ENCHAINE** du 17 novembre 2010 : « **On n'accroche pas toujours, mais on ne raccroche pas pour autant.** »

Ethic, vous avez dit éthique ?

Madame **Sophie DE MENTHON**, présidente d'**ETHIC** (Entreprises de Taille Humaine Indépendantes et de Croissance), et ancienne patronne du centre d'appels **MULTILIGNES CONSEIL** (racheté par le groupe **TELEPERFORMANCE**), a été interrogée par le magazine **EN-CONTACT** (n°59 - 1^{er} décembre 2010) sur les résultats des « **assises de la relation client** » d'octobre 2010.

Lors de cet interview, elle s'étonne que les vraies questions ne soient pas traitées : « **Qui paient le service client ? Comment**

faire face à des missions ponctuelles nécessitant 200 personnes sur 15 jours par exemple ? Comment répondre à la mise en concurrence avec des pays offshore imposée par les clients ? Sans compter les pressions syndicales très hostiles dans cette industrie de la communication... ? »

Souvent poser une question, c'est déjà y répondre.

Dans l'esprit de cette dame, ce qu'il faut pour que les centres d'appels soient plus attractifs, ce n'est pas d'offrir de meilleures

conditions de travail avec une rémunération à la hauteur des compétences demandées.

Que nenni !! La solution est ailleurs. Pour attirer les candidats à l'embauche, il suffirait d'accentuer la flexibilité, de geler, voir baisser, les salaires et d'avoir des syndicats aux ordres. En un mot, rétablir l'esclavage. Pourquoi n'y avons-nous pas pensé avant ? Idiots que nous sommes !

Une seule question, nous chiffonne : **Est-ce bien éthique tout cela ?**

« Sur les 1,8% de l'accord de salaires 2010, le SP2C ne peut pas être signataire et le Conseil d'Administration a décidé que cette augmentation serait trop compliquée à assumer pour les entreprises. »
Dixit le SP2C.

Pour le SP2C, le social s'arrête là où le profit commence !

Suite à la signature de l'accord salaires au niveau de la convention collective des prestataires de services, le 11 janvier 2011, dont dépendent les centres d'appels externalisés, le **SP2C** (syndicat patronal des centres d'appels prestataires) a écrit au **Ministère du Travail** pour s'opposer à cet accord ou tout du moins à son extension aux centres d'appels prestataires.

Non pas que l'augmentation retenue de **1,8%** de la valeur du point ne soit trop faible pour celui-ci. Mais bien parce qu'elle excède les **1,4%** qu'il proposait. Ce qui selon cette organisation était déjà « **énorme** » par rapport au contexte économique que traverse le secteur.

De qui se moque-t-on ? En effet, le secteur a subi un ralentissement de sa progression en termes de chiffres d'affaires pour autant, celui-ci progresse de **4,2%** en 2009. Voici un taux que lui envierait un grand nombre de secteur, et plus encore l'ensemble des salariés

habituels depuis des années à rester au niveau du SMIC. D'autant que les perspectives de croissance sont toujours très prometteuses en comparaison du poids de ce secteur chez nos voisins européens.

Mais cet argumentaire n'est pas tenable quand nous comparons la rémunération du premier niveau de grille signée à l'évolution du SMIC au 1^{er} janvier 2011. A cette date, ce dernier sera porté à une rémunération brute minimale de **1.365,00 €**, alors que la rémunération minimale des téléconseillers, de 80% de salariés, oscillera entre **1.367,94** et **1.374,45 €** soit un différentiel mensuel de **2,94 à 9,45 €**.

Il est vrai qu'une telle « **générosité** » risquerait de mettre en péril toutes les entreprises du secteur, notamment certaines qui ne seraient plus en capacité de verser les dividendes à leurs actionnaires.

L'attitude du **SP2C** suscite l'indignation de l'ensemble des organi-

sations syndicales et plus particulièrement de celles signataires.

Il est inconcevable qu'une organisation patronale puisse, à loisir, choisir les accords qu'elle appliquera ou non au sein de la branche. Cela serait la fin de celle-ci. Mais n'est-ce pas ce que recherche le **SP2C** qui depuis des années rêve d'avoir sa convention à lui ?

Pour notre part, nous veillerons dans les entreprises, mais aussi lors de l'extension de cet avenant, à ce que les salariés des centres d'appels ne soient pas oubliés.





CENTRES D'APPELS

Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels

263, rue de Paris

Case 421

93514 Montreuil Cedex

Téléphone : 01 48 18 84 34

Télécopie : 01 48 18 84 86

Messagerie : fsetud@cgt.fr

**La précarité ne se négocie pas.
Elle se combat !!!**

Bulletin d'adhésion

Nom et prénom : _____

Adresse personnelle : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Tél. : _____

Courriel : _____

Nom entreprise : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Secteur d'activité : _____

Catégorie professionnelle (cocher la case correspondante) :

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Employé | <input type="checkbox"/> Ingénieur |
| <input type="checkbox"/> Technicien | <input type="checkbox"/> Cadre |
| <input type="checkbox"/> Agent de maîtrise | |

Retrouvez-nous sur le Web!
<http://www.soc-etudes.cgt.fr/>

Rencontre des centres d'appels au FSM 2011

Notre Fédération était présente à l'édition 2011 du Forum Social Mondial (FSM) qui s'est tenu du 6 au 12 février 2011 à Dakar (Sénégal), par le biais de deux représentants sur place.

L'objectif de notre participation était à la fois de prendre contact avec les syndicats des centres d'appels d'autres pays et d'échanger nos expériences.

Dans ce cadre, nous avons participé à plusieurs ateliers, donc un plus particulièrement organisé par le syndicat **SUD PTT/Solidaires** intitulé : « **Centres d'appels : conditions de travail et délocalisations** », où nous avons pu faire part de notre point de vue sur les apports du « **Label de Responsabilité Sociale** » français en terme d'amélioration des conditions de travail et de limitation des délocalisations.



Notre intervention, accompagnée d'une brochure réalisée toute spécialement à cette occasion, fût fort appréciée par les nombreux participants, notamment en raison de la tentative de la portabilité de ce type de label à d'autres pays comme le Maroc.

Cet atelier a permis d'échanger avec des représentants de différentes organisations syndicales européennes et africaines, mais aussi avec d'autres acteurs de la société civile.

Les débats ont porté, entre autres choses, sur les différences de pratiques salariales, de recrutements, d'organisations, etc., opérées dans chaque pays. Mais il a aussi démontré que les conditions de travail sont quasi-similaires et ce quelque soit le pays où le centre d'appels est implanté.

Afin de prolonger ces discussions, il a été décidé de se réunir à nouveau dans le cadre d'un Forum Social Africain-Européen des télécommunications où syndicats, ONG, associations d'utilisateurs et de consommateurs pourront continuer à échanger.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à télécharger, depuis notre site, les différents documents que nous avons réalisés pour et sur ce forum.